

# 機場管理局對保障旅客安全採取的措施 調查報告

2019年8月14日，本署接獲兩宗對機場管理局（「機管局」）的投訴。

## 投訴內容

2. 投訴人稱，2019年8月13日晚上，香港國際機場（「機場」）有大型公眾集會，兩名內地旅客先後在機場被人毆打和禁錮（分別稱「事件 I」及「事件 II」）。投訴人為此致電香港警務處（「警務處」）。警務處覆稱機管局以能自行處理為由，拒絕該處派員到場協助。警務人員最終有到場，而兩名傷者亦被送院治療。

3. 投訴人指摘機管局未有採取適當措施保障旅客的安全。

## 本署調查所得

4. 本署於評審後決定就這宗個案進行全面調查，並於2020年1月10日派員到機場實地視察及與機管局代表會面，以深入了解事情。

## 機管局的職能

5. 機管局是香港特別行政區政府全資擁有的法定機構，負責營運及發展機場。

## 緊急應變中心

6. 機場緊急應變中心（「應變中心」）由機管局、警務處、民航處、入境事務處、香港海關、機場保安公司、航空公司等派駐代表當值，負責監察公眾集會活動的情況，並適時決定採取應對措施。

## **事件主要經過**

### 2019 年 8 月 6 日

7. 機管局在從社交媒體上得悉，有網民發起在 8 月 9 日至 11 日期間，每日下午 1 時起，一連 3 天於機場一號客運大樓接機大堂舉行「萬人接機」的公眾集會活動（「集會活動」）。

### 2019 年 8 月 9 日

8. 自上午 6 時開始，機管局在一號客運大樓離境大堂登記櫃檯行段以鐵馬劃定管制區，只准許持有效機票或於 24 小時內離港登機證及有效護照的人士進入「管制區」辦理登機手續（「進出管制」）。

9. 上午 10 時，機管局全面啟動應變中心。

### 2019 年 8 月 13 日

10. 下午 3 時左右，在機場參與「集會活動」的人數超過 3,000。

11. 下午 6 時 25 分，應變中心接獲在客運大樓當值的機管局職員通知：在一號客運大樓過渡區的集會人士懷疑兩名人士是內地公安；其中一人能夠離開，但另一人（「X 先生」）則被集會人士包圍，未能離開（即事件 I）；機管局職員一直有在現場提供協助。

12. 約下午 6 時 30 分，機場保安人員到達現場，欲與在場的機管局職員協助 X 先生離開，但同遭集會人士包圍。機管局職員即時通知警務處。應變中心的警務處代表亦同時得悉有關情況。

13. 下午 7 時 57 分，救護員到達機場客運大樓，並由機管局職員引領到達現場後，一直在旁的機管局職員和機場保安人員多次嘗試協助救護員及 X 先生離開，但遭集會人士阻撓。

14. 晚上 8 時 55 分，X 先生及救護員在機管局職員及機場保安

人員協助下離開一號客運大樓過渡區，到達離境大堂旅客登記行段 C 的前方位置時，再度被激進的集會人士阻止離開。其間，機管局與警務處保持緊密溝通，而警務處亦一直在監察事態進展和評估風險。

15. 晚上 10 時 07 分，由於救護員及 X 先生仍遭集會人士的阻撓未能離開，機管局多次廣播呼籲在場人士讓路，但不果。應變中心的機管局及機場保安公司代表繼續與警務處代表監察情況，準備配合警務處的行動。

16. 晚上 10 時 45 分，警務人員由一號客運大樓 8 樓區域二的下行緩坡道進入大樓。其時，正在包圍 X 先生的集會人士離開現場，部分集會人士則轉移到一號客運大樓 8 樓的入口區域，企圖阻塞入口通道，並與警務人員發生衝突。機管局職員及機場保安人員趁此機會成功引領救護員將 X 先生帶離一號客運大樓，然後登上在大樓外候命的救護車。

17. 晚上 11 時 03 分，救護車接載 X 先生離開機場客運大樓。

18. 晚上 11 時 45 分，機管局職員從閉路電視發現一號客運大樓離境大堂登記行段 G 位置有大批集會人士聚集。不久，附近部分閉路電視被遮擋。

#### 2019 年 8 月 14 日凌晨

19. 凌晨 0 時 04 分，機管局獲消防通訊中心告知有人致電 999，指一名旅客（「Y 先生」）與集會人士在一號客運大樓登記行段 G 位置發生衝突，導致手部受傷（即事件 II），要求救護員到場協助。機管局和機場保安公司隨即派員到場，但職員遭集會人士阻撓，未能接近 Y 先生。

20. 凌晨 0 時 15 分，機管局職員成功引領救護員到達登記行段 G 位置。集會人士讓救護員進入被包圍的範圍為 Y 先生進行檢查，但阻止救護員與 Y 先生一同離開。10 多分鐘後，集會人士讓救護員將 Y 先生送離現場，登上在大樓外候命的救護車。其間，機管局職員一直在現場嘗試提供協助。

21. 凌晨 0 時 27 分，救護車接載 Y 先生離開。

## 機管局的解釋

22. 機管局的解釋如下。

23. 機管局於 2019 年 8 月 6 日早上得悉「集會活動」（**上文第 7 段**）後，除進行內部討論和制訂應對措施，亦多次與警務處及政府部門舉行會議，商討應變措施。此外，該局亦向機場各持份者和營運機構（包括航空公司）通報最新情況，並提示他們須配合採取應對措施，使機場在「集會活動」期間能盡量維持運作。

24. 應變中心於 8 月 9 日上午 10 時全面啟動運作。應變中心運作期間，警務處有全程參與，並就參與「集會活動」的人士的行動進行風險評估，而機管局和機場保安公司亦隨時準備配合警務處的行動。

25. 在 8 月 13 日晚上，機管局及機場保安人員一直按既定程序處理事件 I 及事件 II，包括在場盡力為 X 先生和 Y 先生提供協助，但遇到激進集會人士的阻撓，因而未能協助 X 先生和 Y 先生即時離開。然而，該局在事發期間一直與警務處保持緊密溝通，並配合後者的行動。

26. 受社會政治事件的影響，參與「集會活動」的人數遠超過去任何一次在機場的集會人數（高峰時超過 9,000 人）。很多參與「集會活動」的人士的行動非常激烈。他們的多次衝擊行為，對在場執行職務的員工及旅客構成極大風險。

27. 機管局已在 8 月 18 日發出以下聲明：

- 機場保安人員並無於 8 月 13 日阻礙警務處人員進場處理糾紛。
- 機管局職員及機場保安人員於 8 月 13 日緊守崗位，盡最大努力處理事涉事件和協助有關旅客，並一直配合警務處進行執法行動。

## 警務處的回覆

28. 就本署的查詢，警務處表示，機管局並沒有拒絕該處派員到場協助傷者送院。

## 本署的評論

29. 本調查的焦點在於機管局有否盡力履行其職責，其他部門、機構和單位的決定和行動不在這次調查的範圍。就「集會活動」，機管局早於 2019 年 8 月 9 日上午 6 時已在一號客運大樓離境大堂登記櫃檯行段實施進出管制，以便離境旅客順利辦理離境手續。此外，該局亦於同日上午 10 時全面啟動應變中心，以便有關公司及政府部門（包括警務處）代表共同監察有關公眾集會活動的情況，並適時決定採取應對措施（**上文第 7 至 9 段**）。

30. 根據機管局，應變中心一直有監察「集會活動」。因此，應變中心內的警務處代表亦應一直有注意事件 I 及事件 II 及評估情況，以便決定採取行動的適當時機。

31. 事件 I 發生於 2019 年 8 月 13 日下午 6 時 25 分（**上文第 11 段**），至晚上 11 時左右結束（**上文第 17 段**），而事件 II 則發生於翌日凌晨（**上文第 19 段**），於凌晨 0 時 27 分左右結束（**上文第 21 段**）。其間，機管局及機場保安人員一直有在場為 X 先生和 Y 先生提供協助，並嘗試協助他們離開，惜不成功。

32. 警務處已向本署確認，機管局並沒有拒絕該處派員到場協助傷者送院。

33. 本署認為，事件 I 及事件 II 的發生並非機管局所能預防或制止的。此外，該局職員及機場保安人員並非執法人員，並無權力或適當裝備去驅散或拘捕阻撓 X 先生和 Y 先生離開的集會人士，使 X 先生和 Y 先生能及早離去。

34. 本署審視事件的經過後認為，機管局就「集會活動」實已採取積極措施，盡量維持機場的運作及保障旅客安全，包括盡力

協助被集會人士包圍的 X 先生和 Y 先生離開。

35. 基於以上的分析，申訴專員認為，這宗投訴**不成立**。

**申訴專員公署**

**2020 年 4 月**

公署會不時在面書上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署面書粉絲專頁，以獲取最新資訊：

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

